



**PEMERINTAH KOTA MADIUN**  
**KECAMATAN TAMAN**  
**KELURAHAN TAMAN**

Jl. Salak No 61 Kota Madiun 63131

Telepon (0351) 463297

Laman : <https://www.kelurahan-taman.madiunkota.go.id>

---

**KEPUTUSAN LURAH TAMAN KOTA MADIUN**

**NOMOR : 800-401.303.9/63/2023**

**TENTANG**

**ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN KELURAHAN TAMAN PEMERINTAH KOTA MADIUN**

**LURAH TAMAN KOTA MADIUN**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti dan korelasi pelaksanaan Peraturan Walikota Madiun Nomor 34 Tahun 2017 tentang Kode Etik Pegawai di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun serta berupaya mewujudkan Pegawai yang bersih, disiplin, berwibawa, bertanggungjawab, beretika dan memiliki integritas dalam menjalankan tugas di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun, perlu Kode Etik Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah Taman Kota Madiun tentang Aturan Perilaku Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Kelurahan Taman Pemerintah Kota Madiun.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan Produk Hukum Daerah;
9. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2019;
10. Peraturan Walikota Madiun Nomor 29 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2019.

### **MEMUTUSKAN :**

#### **Menetapkan :**

**PERTAMA** : Menetapkan Aturan Perilaku Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Kelurahan Taman Pemerintah Kota Madiun;

**KEDUA** : Aturan perilaku dan kode etik sebagaimana diktum “PERTAMA” meliputi :

- a. Hak pelayan publik;
- b. Kewajiban pelayan publik;
- c. Larangan pelayan publik;
- d. Sanksi pelayan publik;
- e. Penghargaan pelayan publik;
- f. Kode etik pelayan publik.

**KETIGA** : Hak pelayanan publik sebagaimana diktum “KEDUA” huruf a terdiri atas :

1. Mendapatkan informasi tentang Perundangan / Peraturan terbaru yang berlaku terkait pelayanan;
2. Mendapatkan bimbingan teknis, workshop dan pelatihan terkait tugas pelayanan;

3. Mendapatkan hak akses sesuai dengan tugas dan kewenangannya di pelayanan.

**KEEMPAT** : Kewajiban pelayan publik sebagaimana diktum “KEDUA” huruf b terdiri atas :

1. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat;
2. Tidak mempersulit pelayanan terhadap masyarakat;
3. Bersikap dan berperilaku sopan santun terhadap masyarakat;
4. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
5. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya sebagai penerima pelayanan publik.

**KELIMA** : Larangan pelayan publik sebagaimana diktum “KEDUA” huruf c terdiri atas :

1. Melakukan praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN);
2. Diskriminatif dalam melakukan pelayanan;
3. Meminta/menerima pungutan tidak sah dalam bentuk apapun;
4. Mempersulit, menghilangkan, memalsukan dan merusak berkas atau dokumen;
5. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi.

**KEENAM** : Sanksi pelayan publik sebagaimana diktum “KEDUA” huruf d terdiri atas :

1. Sanksi moral berupa permohonan maaf secara lisan dan/atau tertulis atau pernyataan penyesalan kepada pemohon;
2. Hukuman disiplin meliputi :
  - a) Bagi Pegawai Negeri Sipil sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
  - b) Bagi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja
  - c) Bagi Non Aparatur Sipil Negara sesuai dengan ketentuan pada Keputusan Lurah Taman.

**KETUJUH** : Penghargaan pelayan publik sebagaimana diktum “KEDUA” huruf e bertujuan untuk memberikan motivasi kerja pelaksana layanan yang mekanisme dan bentuk pemberian penghargaannya diatur dalam Keputusan Lurah Taman.

**KEDELAPAN** : Kode Etik pelayan publik sebagaimana diktum KEDUA huruf f terdiri atas :

1. Siap melayani masyarakat tepat pada waktunya;
2. Menggunakan seragam dan atribut yang telah ditetapkan;
3. Tidak berbicara hal lain di luar tugas pelayanan;
4. Berpenampilan sewajarnya dan tidak berlebihan;
5. Tidak makan dan minum saat melakukan pelayanan;
6. Tidak menggunakan *handphone* untuk kepentingan di luar pelayanan pada saat menerima pelayanan.

**KESEMBILAN**: Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Madiun.

**KESEPULUH** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.



**Ditetapkan di Madiun  
Pada tanggal 30 Agustus 2023**

**LURAH TAMAN**

**DEWI RATNA INDAH S.  
Penata Tingkat I  
NIP. 19880506 200701 2 002**